

出國報告（出國類別：進修）

2012 中興大學 EMBA 倫敦產業
經濟學國外進修

服務機關：行政院衛生署彰化醫院

姓名職稱：吳佶育 醫師兼主任

派赴國家：英國倫敦

出國期間：2012 年 09 月 14 日 至 2012 年 09 月 22 日

報告日期：2012 年 11 月 26 日

摘要

英國倫敦大學哈洛威學院(Royal Holloway, University of London) 倫敦大學皇家哈洛威學院 (Royal Holloway, University of London)，正式的註冊名稱為 Royal Holloway and Bedford New College。一般簡稱為 RHUL，是一家坐落於倫敦西郊薩里郡 (Surrey) Egham 鎮的倫敦大學附屬多學科教育及研究類大學。最初是由兩所教育機構合併而來：位於中央倫敦 (Central London) 的貝德福德學院和位於薩里郡的皇家哈洛威學院。倫敦大學皇家哈洛威學院在全英一百多所大學中處於高水平，排名徘徊於第 13 至第 25 名之間，英國高等學府之一，全球排名還是前 100 名大學。在 2010 Times Higher Education 世界大學 TOP 400 排名中名列世界第 88 名。

此次的行程，包括參加國立中興大學高階經理人碩士在職專班與倫敦大學皇家哈洛威學院合辦之「產業經濟學」，探討知識經濟與綠色經濟時代的人資管理，職場健康管理等課程。

目次

	頁碼
壹、 封面	1
貳、 摘要	2
參、 目次	3
肆、 本文	
目的	4
前言	4
過程 - 授課內容	7
心得及建議	8
伍、 附錄	9

本文

目的

參加國立中興大學 高階經理人碩士在職專班與 倫敦大學皇家哈洛威學院 (Royal Holloway) 合辦之「產業經濟學」，探討知識經濟與綠色經濟時代的人資管理，職場健康管理及數位時代行銷。與世界各國人員交流及研討，吸收新的知識，並進行經驗分享。對於現在醫護人力的短缺，如何引進國際觀來進行人才招募、甄選與管理，以提升醫院未來的競爭力。。

前言

簡介

倫敦大學 Royal Holloway 學院在科學及人文方面都擁有最高的教學及研究品質國際聲望，著名的 Founder's Building，為最壯觀的大學建築之一，於 1886 年由維多利亞女皇啟用，從此之後，Royal Holloway 學院持續擴建，並培養優異的學術人才。並以友善著稱，來自 130 個國家各年齡及背景的 8000 名學生，組合成本校活躍的社群，寬廣的 135 英畝校園提供令人印象深刻的現代化學術及社交活動設施，所在地是 Surrey 地區的綠地，鄰近倫敦及英國最重要的交通網路。

熱門課程:

管理(行銷, 人資, MBA 企管, 國際管理, 創業), 英語教學, 戲劇及劇院, 音樂

學生人數:

大學學位學生	5500 人
研究學位學生	2500 人





左為 Dr. G. Harindranath, 右為 Dr. Sameer Hosany



與 Professor Isabelle 合影

過程

課程內容摘要

1) 知識經濟與綠色經濟時代的人力資源管理 (Greening People: Human Resources and Environmental Management)

一、 產業環境的變遷與工作內容的改變

1. 國際化、自由化與全球化
2. 中產階級的興起與產品需求的多元化
3. 資訊科技的發展，使製造業與服務業得以整合
4. 法律的鬆綁
5. 政治民主化
6. 知識工作者的興起
7. 綠色工作者的興起

二、 產業環境變遷與就業機會

三、 21 世紀人力資源管理的特色

1. 20 世紀工業時代人力資源管理的特色：

生產標準化、管理標準化、薪資標準化

2. 知識經濟時代人力資源管理的特性

(一) 知識運用方式的改變

從重複使用到一次使用，從間接使用到直接使用

從被動使用到主動使用

(二) 知識工作者

(1) 具有下列幾種能力：

抽象思考的能力、聯想的能力、延伸的能力、傳播知識的能力

(2) 如何管理知識工作者：

球員兼裁判、建構知識交流的平台、減少行政的干預、招募適當人才

3. 綠領工作之興起與人力資源管理內容

四、 學習綠色人力資源管理的利益

2) 職場健康管理

一、 職場健康管理的迫切性與重要性

二、 工作壓力的本質與歷程

1. 潛在壓力的來源

(一) 工作內的因素

- (1) 工作本身的因素
- (2) 工作中的社會關係
- (3) 生涯發展因素
- (4) 組織結構與氣氛

- (二) 工作外的因素
- (三) 職業不同，工作壓力也不同
- 2. 調節因素與中介因素
 - (一) 個人內在資源
 - 人格特質與因應策略、工作動機與個人價值、工作經驗
 - (二) 個人外在資源
- 3. 工作壓力的後果
- 三、有效管理工作壓力：員工方面
 - 1. 學習放輕鬆
 - 2. 開口求助不可恥
 - 3. 換個角度再見藍天
- 四、有效管理工作壓力：組織方面
 - 1. 員工協助方案的種類(EAP: employee assistance programs)
 - 員工諮商、職涯發展、健康福祉
- 五、職場健康管理的新挑戰

心得及建議

在撰寫這篇報告時，剛好又看到一則新聞談到台大名醫「心肌梗塞」，臉書千人祈福！臺大醫院一般外科主任、同時也是胃腸腫瘤外科權威陳炯年，最近在家中突然心肌梗塞，到現在都還在加護病房觀察，就有網友自發性在臉書上發起「為陳炯年醫師祈福」的專頁，不到 4 天時間就已經有超過 1 千多人參加，醫師救了不少人命，卻沒辦法好好照顧自己而病倒的案例，在大醫院更是屢見不鮮。

在目前的醫療環境中，一切都要受到健保局的規範，主治醫師除了看診，還有查房，值班(不管是病房班還是急診班)，各種大大小小的評鑑,paper work，除此之外，由於醫療糾紛頻傳，動則挨告，在在都加重了醫護人員的壓力，如何做好壓力管理，是每個醫護人員都需要去學習的，也是管理者有義務去協助員工的

另外大家目前都知道五大皆空，除了健保給付的不公平，還有面對醫療糾紛的機會較高(例如外科 26%、內科 21%、婦產科 16%) 以致於目前最熱門的是醫美，就醜不救命；對於這五大科人才如何羅致，也是一個當務之急。而護理人力的缺乏，也是目前各個醫院普遍遇到的問題。在健保開辦之初，當時全省還有 27047 名護理師截至 99 年底只剩下 19363 名(行政院衛生署,民 100)，工作環境不佳，護理師人數愈來愈少，即使提高薪資待遇都不一定找的到人，甚至有些醫院因應措施就只能關病房。顯示目前的醫療環境，已經不像以前是單純的軍備競賽，你買 256 切 CT，我買 640 切 CT；或者像最近流行買「達文西手臂」等這些裝備，這屬於硬體；然而像醫師及護理師的人力，這屬於軟實力，非一朝一夕可以速成，除了挖角，還是得靠自己培養。談到自己培養，目前談的「磁吸醫院」就是要如何塑造一個能夠讓員工可以在此安身立命之所在。

健保制度是屬於大我，這不是短時間可以改變；然而在「領導決策及管理」、「人事政策及薪資福利待遇」、「結構性賦權」、「專業照護模範」以及「新知、創新及改善」等有關醫院管理的各個構面，卻是身為管理者可以進一步省思與努力的，希望國外的經驗可以借鏡。

附錄

